

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет»
(Астраханский государственный университет)

ПРИКАЗ

18.03.2016
Об инструктировании по доступности
для инвалидов объектов и услуг

№ 080101/239

В целях исполнения приказа Минобрнауки России от 09.11.2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Руководителям структурных подразделений университета организовать инструктирование работников подразделений, которые работают с инвалидами или по роду своей деятельности могут контактировать с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них услуг и объектов университета и оказания при этом необходимой помощи (информация для инструктирования прилагается).
2. Инструктирование работников подразделений провести под роспись в срок до 25 марта 2016 г. (образец листа проведения инструктирования прилагается).
3. Работников, оформляемых на работу после 25.03.2016 г., инструктировать по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов услуг и объектов университета и оказания при этом необходимой помощи, под роспись после издания приказа о приеме на работу, не позднее одного месяца с даты издания приказа (отв. руководители структурных подразделений).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого проректора – проректора по основной деятельности Г.П. Стефанову.

И.о. ректора



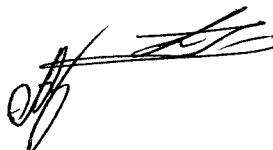
А.П. Лунев

Первый проректор – проректор по ОД



Г.П. Стефанова

Первый проректор – проректор по ЭФИР



Т.М. Храмова
14.03.16

Начальник УД

А.Ф. Бурукина



ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ИНСТРУКТИРОВАНИЯ

по обеспечению доступности для инвалидов услуг и объектов Астраханского государственного университета и оказания при этом необходимой помощи

В российском законодательстве используется термин «обучающийся с ограниченными возможностями здоровья», который обозначает физическое лицо, имеющее недостатки в физическом и (или) психологическом развитии, подтвержденные психолого-медико-педагогической комиссией и препятствующие получению образования без создания специальных условий.¹ В данную категорию обучающихся включаются инвалиды, для обучения которых необходимо создание специальных условий.

1. Общие положения.

В соответствии с п.8.Ст.79 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

Под **специальными условиями** для получения образования обучающимися с ОВЗ следует понимать особые требования к материально-технической составляющей образовательной организации, организации образовательного процесса, содержанию образовательных программ, адаптированные под возможности обучающихся с ОВЗ и обеспечивающие получение ими полноценного образования соответствующего уровня.

Адаптированная образовательная программа высшего образования (далее – АОПВО) в соответствии с приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367) представляет собой комплекс учебно-методической документации, регламентирующий содержание, организацию и оценку качества подготовки обучающихся и выпускников с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по направлению подготовки (специальности) высшего образования. АОПВО должна обеспечить формирование у обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов компетенций, установленных соответствующими федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования по соответствующему направлению подготовки (специальности).

Согласно указанному Федеральному закону специальные условия для получения образования подразумевают условия, включающие в себя:

- использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания,
- использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов,
- использование специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования,

¹ Ст. 2 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

- предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь,
- проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий,
- обеспечение доступа в здания организаций, осуществляющих образовательную деятельность, и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

2. Специальные условия материально-технического характера.

1. Для обучающихся с ОВЗ по зрению должны быть обеспечены²:

- адаптация официальных сайтов образовательных организаций в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);
- размещение в доступных для учащихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);
- присутствие ассистента, оказывающего учащемуся необходимую помощь;
- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт) или аудиофайлов;
- доступ учащегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию образовательной организации, располагающему местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого учащегося;
- при планировке учебных мест расстояние между рядами столов - не менее 0,6 м; между столами в ряду - не менее 0,5 м; между рядами столов и стенами без оконных проемов - не менее 0,7 м; между рядом столов и стеной с оконными проемами - не менее 0,5 м;
- площадь учебного стола должна быть не менее 1 м ширины и 0,6 м глубины для размещения брайлевской литературы;
- площадь зоны на 1 учащегося с нарушением зрения должна быть более 3 м².

2. Для учащихся с ОВЗ по слуху должны быть обеспечены³:

- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения));
- надлежащие звуковые средства воспроизведения информации;
- получение информации с использованием русского жестового языка (сурдоперевода, тифлосурдоперевода);
- при планировке ученических мест для учащихся с нарушением слуха расстояние между рядами столов - не менее 0,6 м; между столами в ряду - не

² Свод правил «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный приказом Госстроя от 27 декабря 2012 г. № 124/ГС (п. 4.8, 4.10).

³ Свод правил «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный приказом Госстроя от 27 декабря 2012 г. № 124/ГС (п. 4.8, 4.10).

менее 0,5 м; между рядами столов и стенами без оконных проемов - не менее 0,7 м; между рядом столов и стеной с оконными проемами - не менее 0,5 м;

- площадь ученического стола должна быть не менее 1 м ширины и 0,6 м глубины для размещения тифлосредств;
- площадь зоны на 1 учащегося с недостатками слуха в учебных кабинетах следует принимать не менее 2,5 кв. м.

3. Для учащихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, должны быть обеспечены условия для беспрепятственного доступа учащихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения образовательной организации, а также их пребывания в указанных помещениях:⁴

- наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м;
- наличие специальных кресел и других приспособлений;
- минимальный размер зоны на одно место с учетом подъезда и разворота коляски равный 1,8 x 1,8 м;
- ширина прохода между рядами столов для учащихся, передвигающихся в креслах-колясках и на опорах, - не менее 0,9 м от спинки стула до следующего стола, а у места учащегося на кресле-коляске вдоль прохода - не менее 1,4 м;
- площадь зоны на 1 учащегося с поражением опорно-двигательного аппарата в учебных кабинетах следует принимать более 3 кв. м;
- лифт для учащихся-инвалидов, передвигающихся в инвалидном кресле, в учреждениях общего образования должен предусматриваться в выделенном лифтовом холле;
- в актовом и зрительных залах неспециализированных образовательных учреждений следует предусматривать места для инвалидов на креслах-колясках из расчета: в зале на 50-150 мест - 3-5 мест; в зале на 151-300 мест - 5-7 мест; в зале на 301-500 мест - 7-10 мест; в зале на 501-800 мест - 10-15 мест, а также их доступность на эстраду, сцену.

3. Правила общения с лицами с инвалидностью и ОВЗ.

Во Всемирной программе действий в отношении инвалидов, которая была принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН в 1982 году, подчеркивается необходимость преодолевать любые проявления ущемления прав и достоинств людей с ограниченными возможностями. В этом документе прозвучали несколько тезисов, имеющих принципиально важное значение для развития этики работы с инвалидами:

- инвалидность – это не физический дефект, а неспособность осуществлять ту или иную деятельность по причине дефекта, а также социальных условий, в которых проживает человек;
- инвалиды – это неоднородная группа, разные заболевания и патологии создают различные социальные барьеры для людей с ограниченными возможностями;
- создание доступной для инвалидов среды – это ответственность не только государства, но и общества;

⁴ Свод правил «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утвержденный Приказом Минрегиона России от 27 декабря 2011 г. № 605; Свод правил «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования», утвержденный приказом Госстроя от 27 декабря 2012 г. № 124/ГС (п. 4.7, 4.10, 4.13).

- важная задача государства состоит в ознакомлении населения своих стран с теми выгодами, которые могут получить отдельные лица и общество в результате вовлечения инвалидов во все сферы социальной, экономической и политической жизни;
- приоритетны те меры социальной помощи, которые предполагают включение инвалидов в общие, а не специализированные социальные институты;
- инвалиды, имея равные права, равны в своих обязанностях. Следовательно, люди с ограниченными возможностями должны быть максимально полно включены в активную жизнь общества;
- в центре внимания должна находиться способность инвалидов, а не их неспособность.

Требование не допускать дискриминации инвалидов, соблюдать взаимную ответственность людей с ограниченными возможностями и общества друг перед другом составляют идеологическую основу "Конвенции о правах инвалидов" (2006).

Этическими принципами Конвенции о правах инвалидов являются:

- уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости;
- недискриминация;
- полное и эффективное вовлечение и включение в общество;
- уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- равенство возможностей;
- равенство мужчин и женщин;
- уважение развивающихся способностей детей-инвалидов и уважение права детей-инвалидов сохранять свою индивидуальность.

Существуют некоторые **специфические нормы этикета при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями**. Эти нормы предназначены, в первую очередь, для сохранения личного достоинства инвалида, а также для разрешения сложных и неловких ситуаций, которые могут возникнуть во взаимодействии с участием людей с ограниченными возможностями.

Вот некоторые из них:

Взаимодействие и общение с людьми на колясках

1. Когда вас знакомят с человеком, передвигающимся на коляске, вполне естественно пожать ему руку - даже те, кому трудно двигать рукой, или те, кто пользуются протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.
2. Когда общаетесь с человеком, использующим инвалидную коляску, присядьте на корточки, или отойдите от него на метр, чтобы он мог на вас нормально смотреть.
3. Не прикасайтесь к коляске, пока вас не попросят.
4. Не прикасайтесь к человеку, использующему инвалидную коляску и его вещам.
5. Нужно подойти и представиться, предложить свои услуги, но не стоит быть назойливым.

6. Коляска относится к личному пространству человека. Опирайтесь на неё или повиснуть – все равно, что делать то же самое с её обладателем. Начать катить без спроса – грубейшее нарушение, сравнимое с тем, что взять человека здорового, стоящего на остановке, перекинуть через плечо и понести в неизвестном направлении, ничего не объясняя. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

7. Также ни в коем случае не пытайтесь без спроса поднять коляску с инвалидом и пронести её в тех местах, где нет пандуса или лифта. Имейте в виду, что даже если владелец коляски не против, для таких манипуляций требуется персонал, который имеет особый опыт. В крайнем случае воспользуйтесь рекомендациями инвалида.

8. Если вам разрешили катить коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

9. Имейте в виду, что коляски с электромотором, как правило, имеют табличку, где указан тип батареи, имеется схема, как ее отсоединить, как перевести коляску в режим ручного движения и кто является владельцем коляски.

10. Если вы готовите встречу, в которой участвуют люди, использующие коляски или испытывающие трудности в передвижении, побеспокойтесь о том, чтобы там, где есть барьеры (пороги, ступени, двери и пр.), были сотрудники, готовые помочь. Позаботьтесь о том, чтобы человек, использующий коляску, мог дотянуться до нужных ему вещей. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия.

11. Если человек на коляске расположился таким образом, что мешает пройти вам или другим людям, можно ли его подвинуть? Конечно, он же не один в мире. Но коляску нельзя начинать катить без предварительного разговора с её хозяином.

12. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

13. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Взаимодействие и общение с людьми с нарушением зрения

1. Никогда не забывайте в самом начале разговора сообщить ему обо всех присутствующих возле вас людях, добавляя, кто из них, где находится, используя конкретные слова: «справа», «слева», «спереди», а не «там» и «здесь» и т. п.

2. Если вам нужно изменить свое первоначальное местоположение - например, выйти куда-то или сесть в другой части комнаты, обязательно скажите ему об этом, чтобы человеку не пришлось гадать, куда вы вдруг исчезли или почему ваш голос слышится теперь с другой стороны.

3. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

4. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

5. Вполне нормально употреблять слово "смотреть". Для человека, имеющего нарушение зрения, это означает "видеть руками", осязать.

6. Когда вы общаетесь с группой лиц, имеющих нарушения зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

7. Если вы, например, на улице, обращаетесь к человеку с нарушением

зрения, дотроньтесь рукой до его плеча или назовите его по имени, иначе он не будет знать, что вы обращаетесь именно к нему.

8. Вы можете спросить, нужна ли ему ваша помощь, но если она не нужна, не навязывайтесь. Когда вы хотите проводить куда-либо человека с нарушением зрения, предложите ему взять вас за руку. Чтобы вам было удобно двигаться, постарайся во время ходьбы идти чуть впереди него, и пусть он держит вас под локоть.

9. Если человек передвигается при помощи собаки-поводыря, следите за тем, чтобы эту собаку никто не дразнил и не приставал к ней. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

10. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

11. Инвалиды по зрению хорошо слышат, даже то, куда и что поставил, и по голосам способны узнавать людей и отмечать их особенности, вплоть до возраста и черт характера.

12. Действия, которые вы собираетесь предпринять, нуждаются в озвучивании. Говорить вслух надо почти всё, даже если ты хочешь до него дотронуться и пожать руку. Надо иметь в виду, что в шумных помещениях способность незрячих людей ориентироваться на слух утрачивается. Также большие сложности возникают в незнакомом помещении. Простая просьба "присаживайтесь" невыполнима, если вы не скажете человеку, где относительно него находится кресло.

13. Обязательное требование этики – в начале разговора представляйтесь сами и представляйте людей, находящихся рядом, а потом каждый раз называйте того, к кому вы обращаетесь. Старайтесь озвучивать ваши жесты, которые собеседник заведомо не увидит, например, когда вы указываете на предметы или людей.

14. Если вы ненадолго отлучаетесь, предупредите об этом собеседника, не заставляйте его вещать в пустоту. Если вы передаете слово собеседнику, назовите его, не стоит кивать головой, если человек этого жеста не увидит. Если вы собираетесь что-то прочитать инвалиду по зрению, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят.

15. Если вы предлагаете передвигаться человеку с инвалидностью по зрению с вашей помощью, дождитесь разрешения и инструкций, потом направляйте человека, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать незрячего человека за руку: она помогает ему сохранять равновесие. Не отнимайте и не стискивайте чужую трость. Опишите коротко, где вы находитесь. Например: "В центре зала, примерно в шести шагах от вас, стоит стол." Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.

16. Если вы заметили, что незрячий человек, перемещаясь самостоятельно, сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите сориентироваться в нужном направлении, а если он согласен принять вашу помощь, то проводите его.

17. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего человека перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.

18. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а

направьте его руку на спинку стула или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет.

19. Как нужно правильно зачитать документ незрячему? Просмотреть и зачитать основную мысль, желательно в этом случае передать дело сопровождающему, если он в этой ситуации есть. Ведь незрячий не сможет расписаться, и тогда сам сопровождающий изучит документ. Если сопровождающего нет, предупредите, что именно вы собираетесь читать. Можно с доскональной точностью словесно описать структуру документа. Если вас сознательно об этом не попросили – не пропускайте строки, и не заменяйте чтение пересказом. Если человек не был официально признан недееспособным, то его роспись имеет ту же самую юридическую силу. То, что он не видит документ – не освобождает его от ответственности, предусмотренной договором.

20. Всегда выясняйте, в каком виде инвалид по зрению хочет получить информацию: обычный текст, шрифт «по Брайлю», крупный шрифт (16 –18 пунктов), дискета, аудиокассета. Если у вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте её в том виде, в котором она есть.

Взаимодействие и общение с людьми с нарушением слуха

1. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помащите ему рукой или прикоснитесь к нему. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, хорошо артикулируя. Хотя также надо иметь в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может это делать, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно. Постарайтесь, чтобы вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.

2. Если разговор не получается, можно предложить набирать текст или писать от руки.

3. При общении с людьми с нарушением слуха:

4. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

5. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

6. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (её) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо, или же помахать рукой.

7. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчёркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

8. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать своё предложение. Используйте жесты.

9. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

10. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите её, сообщите по факсу или электронной почте, или любым другим способом, но так, чтобы она была точно

понята.

11. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: "Ладно, это неважно..." Сообщения должны быть простыми.

12. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: "Хорошо, теперь нам нужно обсудить..."»

13. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

14. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил. Помните: а) только три из десяти слов хорошо прочитываются; б) нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов; в) нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

15. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

16. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Взаимодействие и общение с людьми с задержкой в развитии

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.

2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

3. Не говорите "свысока". Не думайте, что вас не поймут.

4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам". Дайте возможность вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие вы обсуждаете с другими людьми, например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.

8. Обращайтесь непосредственно к человеку.

9. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.

10. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

Взаимодействие и общение с людьми, имеющими психические нарушения

1. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
2. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
3. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
4. Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.
5. Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.
6. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
7. Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.
8. Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что - плохо.
9. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
10. Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться с волнением.
11. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого веские основания.

Взаимодействие и общение с людьми, испытывающими затруднения в речи

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их - в ваших интересах.
2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все Ваше внимание.
5. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня интеллекта человека.
6. Если человека с затрудненной речью сопровождает другой человек, не адресуйте ваши вопросы, комментарии или просьбы компаньону.
7. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
8. Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Повторите то, как вы поняли, и реакция собеседника вам поможет. Не стесняйтесь переспросить

то, что вы не поняли. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам.

9. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

10. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять вас.

11. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они - личная принадлежность человека.

12. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

Взаимодействие и общение с людьми с гиперкинезами (спастикой)

1. Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать внимание на него.

2. При разговоре не отвлекайтесь на произвольные движения вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда вы оба окажетесь в неловком положении.

3. Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

4. Перед тем, как сесть за стол с человеком с гиперкинезами, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.

5. Если в магазине человек с гиперкинезами попросил вас достать его кошелек и расплатиться или положить покупки ему в сумку, не бойтесь выполнить эту просьбу. При этом не нужно расплачиваться за него. То же самое, если вас попросили набрать телефонный номер - при этом совершенно необязательно вставлять в аппарат свою телефонную карту.

6. В транспорте: при входе в автобус (троллейбус, трамвай), прежде чем предложить свою помощь, спросите, нужно ли это. Некоторым людям помощь посторонних только мешает. Уступая место, не настаивайте, если человек отказался.

7. Если вы покупаете билеты в кино или театр для человека или людей с гиперкинезами, выбирайте такие места, где они не будут мешать другим зрителям произвольными движениями. Если таких мест нет, нужно договориться с администрацией о дополнительных местах в проходе.

8. Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция "только не волнуйся", "ладно", приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что ваш собеседник нервничает.

9. При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В данном случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе "люди с затруднениями в речи".

Важно помнить при взаимодействии с людьми с инвалидностью:

Признавайте его равным!

Зачастую, первое, что отображается на лицах здоровых людей, когда в комнате появляется инвалид, – это страх и растерянность... Особенно, к примеру, если перед ними человек, страдающий ДЦП, который не может даже владеть мышцами лица – поздороваться или беспрепятственно кивнуть головой... В такие моменты люди чаще всего стыдливо опускают глаза... А делать этого не нужно! Самое худшее, что вы можете сделать для инвалида, – это лишний раз напомнить ему, что он какой-то «не такой», и подчеркнуть пропасть, лежащую между ним и вами, здоровым человеком. Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с инвалидностью и активно вступать с ним в контакт.

Используйте его возможности

Контактируя с больным человеком, важно не допустить оплошность по невниманию и не поставить его и себя в неловкое положение. Если вам предстоит контакт с таким человеком, предварительно уточните у его близких, каковы его реальные возможности. Допустим, многие страдающие детским церебральным параличом прекрасно понимают, что им говорят. Но при этом не могут пошевелить руками или ногами. Поэтому, если вы подадите ему руку – окажетесь в неловком положении. Но если будете разговаривать с человеком громко и чересчур членораздельно, как с маленьким, также можете обидеть его... Если мама больного с радостью сообщает, что он говорит сам, старайтесь его понять и вести хотя бы простейший диалог. Таким образом вы даете человеку возможность почувствовать, что он равноправный член общества. Если человек с инвалидностью что-то умеет делать сам, то не следует предлагать помощь в этих случаях. Наоборот, подчеркните, что вы в курсе, что он справляется с этим сам.

Старайтесь не жалеть

Дело в том, что жизнь человека, прикованного к инвалидному креслу, никогда не наладится, если близкие рано или поздно не смиряются с этим фактом и не отнесутся к этому спокойно. Причитания и слезы в данном случае только расстраивают человека. Ему, напротив, требуется мужество, чтобы бороться с болезнью. И лучшей тактикой тех, кто находится рядом, будет не жалость, а вера в его силы и спокойствие. Невозможно бороться с недугом, если ты находишься во взвинченном состоянии. Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все достижения. Поэтому, находясь в обществе инвалида, уберите жалостливый взгляд. Лучше поднимите ему настроение доброй улыбкой.

Вы не сразу запомните все правила взаимодействия и общения с людьми с инвалидностью, но в любом случае ваше искреннее осознание и желание помочь подскажет вам, как действовать правильно.

Если сомневаетесь или не знаете, как поступить, будьте естественны и рассчитывайте на свой здравый смысл. Будьте спокойны и доброжелательны, если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если вы действительно стремитесь быть понятым – вас поймут. Не бойтесь шутить, шутка, тактичная и уместная, только поможет вам наладить общение и разрядить

обстановку. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно также его уважайте, и тогда все будет хорошо.

Используйте недискриминационный язык

Будьте внимательны в речи. Нежелательным выступает употребление слов:

<i>Нежелательное употребление слов</i>	<i>Используйте эти слова</i>
Инвалид, калека	Человек с инвалидностью или в ситуации инвалидности
Нормальный, здоровый и аномальный, больной	Человек с нормотипичным развитием, человек с особыми потребностями
Прикованный к инвалидной коляске	Использующий инвалидную коляску
Страдает ДЦП, глухотой, слепой	Имеет ДЦП, нарушение слуха, зрения, незрячий
Умственно отсталый, олигофрен, дебил	Человек, имеющий умственную отсталость, ребенок с задержкой психического развития
Эпилептик, припадочный	Человек с эпилепсией
Немой	Человек с трудностями общения
Даун, аут, децепешник	Человек с синдромом Дауна, с ДЦП, с РАС
Псих, шизоид	Человек с душевным или эмоциональным расстройством

